



Conexiones que transforman



## HOSPITALITY

# Caso de negocio

## Abordando los desafíos de Experiencia del Cliente más complejos en la industria hotelera.

Brindamos a nuestro cliente visibilidad total, eficiencia operativa y una atención más ágil y personalizada en todos sus canales de comunicación, asegurando un servicio extraordinario en cada etapa del viaje del huésped.

**GBN ofrece a sus clientes un equipo especializado en Customer Experience, Contact Centers y automatización con IA, capaz de analizar los flujos actuales de atención, identificar brechas e integrarse a sus procesos operativos para transformar la experiencia del huésped y respaldar sus objetivos de negocio.**

### Situación del cliente

El cliente es una cadena hotelera premium con propiedades en destinos turísticos internacionales, atendiendo a miles de huéspedes al año entre reservaciones, servicios internos y soporte postestancia.

Sus principales desafíos:

#### **Atención fragmentada y altos tiempos de espera.**

Los huéspedes usaban múltiples canales (teléfono, WhatsApp, redes sociales, correo, chat), pero el hotel no tenía una plataforma omnicanal que centralizara la información y permitiera respuestas ágiles y consistentes.

#### **Falta de trazabilidad y métricas del Customer Journey.**

No existía una vista unificada del huésped, lo que generaba repetición de información, escalaciones incorrectas, falta de medición de NPS/CSAT y poco control de calidad.

#### **Alto volumen de solicitudes repetitivas.**

Reservaciones, spa, housekeeping, transporte, upgrades y preguntas frecuentes consumían tiempo operativo valioso.

#### **Necesidad de mejorar reputación y experiencia del huésped.**

Requerían reducir quejas, mejorar tiempos de respuesta y asegurar interacciones consistentes.

### Solución de GBN

El equipo de ingenieros certificados de GBN y especialistas en Customer Experience diseñó una solución integral basada en automatización y omnicanalidad para optimizar toda la experiencia del huésped.

Principales acciones:

#### **Centralización de canales.**

Unificación de teléfono, WhatsApp, chat web, redes sociales, email y solicitudes internas, dando a los agentes historial y contexto completo.

#### **Automatización con IA conversacional.**

Flujos inteligentes para confirmaciones, check-in/out digital, concierge 24/7, información de servicios, reservaciones y seguimiento de tickets. La IA resolvió hasta el 40% de las solicitudes.

#### **Grabación y Analítica.**

Calidad, detección de sentimiento, cumplimiento y análisis de causas raíz.

#### **Dashboards de experiencia.**

Medición de satisfacción, experiencia postestancia y puntos críticos del journey con Webex Experience Management.

#### **Servicio administrado 24/7 de GBN.**

Monitoreo proactivo, ingenieros especializados, ajustes continuos, capacitación y reportes ejecutivos.



## Logros

### Experiencia optimizada del huésped

La intervención de los consultores CX de GBN brindó mayor visibilidad, velocidad y precisión en la atención. El cliente logró:

- Reducción del 45% en tiempos de respuesta.
- Resolución más rápida de casos.
- Atención coherente entre propiedades.
- Un concierge digital disponible las 24 horas.

### Reducción de costos

Al identificar tareas repetitivas y automatizarlas mediante IA, se redujeron:

- Costos operativos
- Tiempo dedicado a tareas manuales
- Sobrecarga del personal en temporadas altas
- Con una infraestructura adecuada y automatizada, el cliente obtuvo un ahorro del 30% en procesos de atención y soporte.

### Experiencia de vanguardia

GBN habilitó capacidades modernas que transformaron el modelo operativo del hotel:

- Omnicanalidad real
- IA conversacional
- Analítica avanzada del sentimiento
- Integración con PMS y CRM
- Datos accionables para decisiones estratégicas
- La adopción tecnológica elevó la calidad del servicio, mejoró la reputación online y fortaleció la competitividad del cliente frente a otras cadenas.

## GBN ayuda a sus clientes a transformar su experiencia al huésped

La industria hotelera es uno de los sectores con mayor exposición a reseñas públicas, altos volúmenes de interacción y necesidad de personalización constante. La experiencia de atención es determinante para la reputación y la recurrencia del huésped.

Con más de 15 años de experiencia diseñando y operando Contact Centers para empresas líderes, GBN cuenta con:

- Especialistas certificados en soluciones Cisco.
- Capacidades de automatización y flujo omnicanal.
- Soporte técnico 24/7.
- Integraciones a PMS, CRM y plataformas internas.
- Casos sólidos en hospitality, retail y financiero.

Nuestro enfoque se centra en crear experiencias memorables, maximizar eficiencia y garantizar resultados medibles.

### Soluciones complementarias

- Automatización, IA y Bots conversacionales
- Agentes virtuales personalizados para cada hotel o marca, integrados a sistemas internos.
- Call Recording & Analytics (Eleveo)
- Cumplimiento, análisis de calidad y reconocimiento de patrones.
- Experiencia del cliente (XM)
- Encuestas, análisis de sentimiento y detección de puntos críticos.
- Integraciones especializadas para Hospitality
- PMS, CRM, motores de reservación, housekeeping, mantenimiento, seguridad y más.
- Soporte Técnico Administrado
- Monitoreo 24/7, ingenieros certificados, continuidad operativa y mejora constante.